



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**DOSSIER DE PRESSE  
L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES  
RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

Une action primordiale au plus près des enjeux locaux

## Isabelle Notter, directrice de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes



« La médiation des entreprises est l'une des politiques publiques que porte la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes, et qui mobilise des agents au sein des différents Pôles. Cette médiation, très appréciée des entreprises qui y recourent, constitue un service très concret. Elle permet en effet de dénouer des situations complexes à des moments où les dirigeants d'entreprises n'ont plus d'autres solutions que d'engager une procédure judiciaire potentiellement longue, coûteuse et à l'issue incertaine. Cette médiation a notamment été très fortement sollicitée par les entreprises auprès de la DREETS, en complément des autres dispositifs mis en place par l'Etat, lors des récentes périodes de crises.

Aujourd'hui, la médiation des entreprises se cristallise particulièrement autour de l'augmentation des prix des matériaux et principalement de l'énergie. J'ajoute que ce service public gratuit est accessible à tout acteur économique (entreprises, acteurs publics...) rencontrant des difficultés contractuelles et/ou relationnelles avec un client ou un fournisseur, dans le cadre d'un marché privé ou de la commande publique. »

## Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises



« Le contexte économique post-crise Covid-19 influe fortement sur les comportements des acteurs économiques. L'inflation actuelle fait suite à des périodes de hausse des prix plus ciblées, notamment sur les matières premières ou encore l'énergie. Ces phénomènes exceptionnels dans leur importance et leur concentration, rendent la vie des entreprises très complexe. Depuis 2020, le Médiateur des entreprises connaît donc une activité très soutenue car il faut être présent quotidiennement auprès des entrepreneurs qui font face à des enjeux inédits et des comportements de défiance de la part de leurs partenaires.

Cet accompagnement est possible grâce à notre maillage territorial qui permet une prise en compte des problématiques locales. Le dialogue et le retour à la confiance via la médiation, l'amélioration des pratiques via la démarche « achats responsables » que nous promovons ou encore l'accompagnement des filières dans le contexte de crise, sont autant de moyens mis en œuvre pour aider les entreprises à se développer dans ce contexte. Le travail effectué par les médiateurs nationaux et régionaux est primordial, il doit être davantage promu et connu dans les territoires. »

## Nicolas Mohr, directeur général



« Lors de la crise de 2020, l'équipe du Médiateur des entreprises s'est adaptée, renforcée et mobilisée pour permettre aux très nombreuses entreprises touchées de trouver des solutions dans une situation de crise jamais connue jusque-là. Cette expérience et les situations de tension qui se sont succédées depuis, ont permis au Médiateur des entreprises de mettre en place un accompagnement sur mesure aux entreprises.

En 2022, ce sont plus de 3 500 acteurs économiques qui nous ont sollicités au niveau national. Nos médiateurs nationaux et régionaux continuent donc de se mobiliser au service de la compétitivité des acteurs surtout au niveau du territoire. En effet, il n'y a pas de Médiateur des entreprises sans les médiateurs régionaux basés dans les DREETS, et ceux de la région Auvergne-Rhône-Alpes ont encore une fois eu à gérer de très nombreux dossiers. Leur positionnement, leur engagement et leur expérience sont un levier majeur pour l'efficacité de la médiation. Ce bilan régional, appuyé par la DREETS et la Préfecture de la région Auvergne-Rhône-Alpes doit permettre d'ancrer davantage le travail des médiateurs régionaux dans le tissu local des dispositifs d'accompagnement et d'aide. »

# BILAN D'ACTIVITÉ 2022

## L'activité en région Auvergne-Rhône-Alpes

### Une activité toujours soutenue depuis la crise

Avec 169 saisines en 2022, la région Auvergne-Rhône-Alpes, qui se situe en deuxième position après l'Île-de-France, continue d'avoir une activité soutenue. S'il baisse régulièrement depuis la fin de la crise de la COVID, le nombre de dossiers traités demeure néanmoins à un niveau élevé et nettement supérieur à celui de 2019. Cela s'explique par la période de crise (économique post-covid) que traverse la France, en raison du conflit russo-ukrainien notamment.

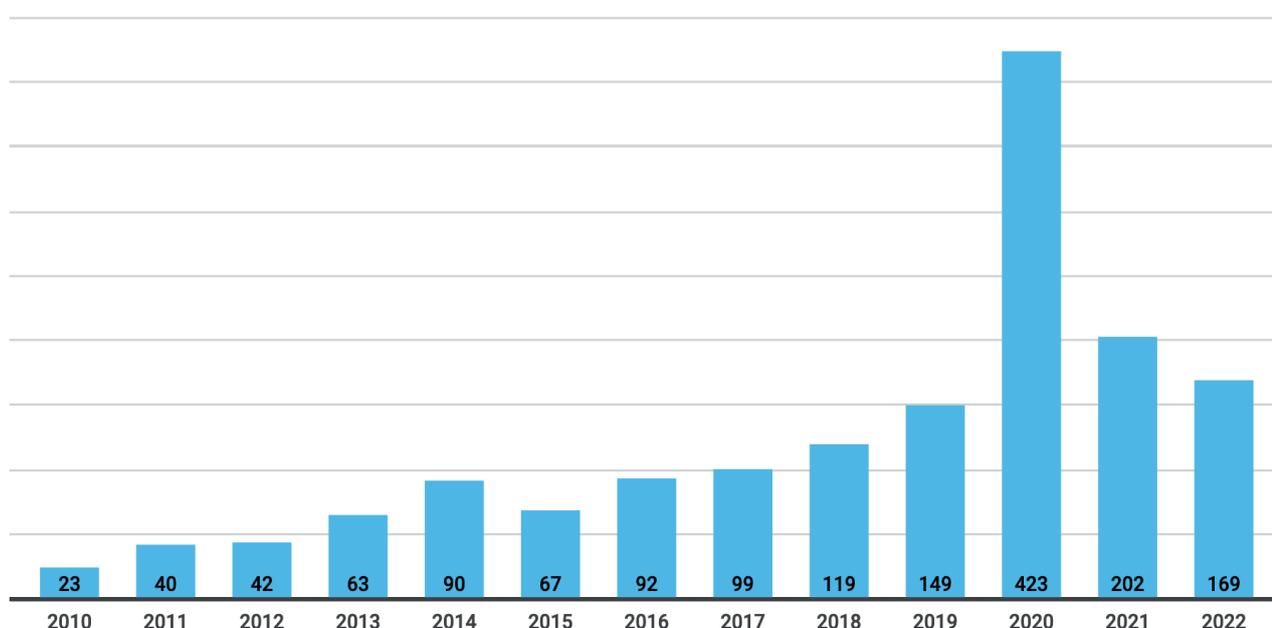
Celui-ci a généré une hausse tarifaire non seulement de nombreuses matières premières (métaux, matériels de construction...) et des difficultés d'approvisionnement mais aussi un renchérissement du coût de l'énergie (prix du Mwh du gaz et de l'électricité multipliés par 2 à 5). Cela s'est ressenti au niveau de l'équilibre financier aussi bien des engagements contractuels que des marchés publics/privés passés entre entreprises et donneurs d'ordre.

Les différends d'ordre contractuel représentent près de 84% des saisines alors que ceux liés à la commande publique sont de l'ordre de 12%, le reliquat se composant de situations litigieuses en dehors de tout contrat (relations avec l'administration, propriété intellectuelle,...).

L'origine des saisines en région Auvergne Rhône-Alpes est à plus de 60% à l'initiative des TPE. Les PME de la région représentent quant à elles, environ 35% des demandeurs.

Avec un taux de réussite de 70%, les médiations permettent aux entreprises de trouver une issue satisfaisante à leur différend. Cette solution peut prendre la forme d'un accord formel ou d'un protocole transactionnel, qui met fin à toute poursuite judiciaire ou toute possibilité d'en engager.

### Évolution des médiations traitées en région ARA depuis 2010

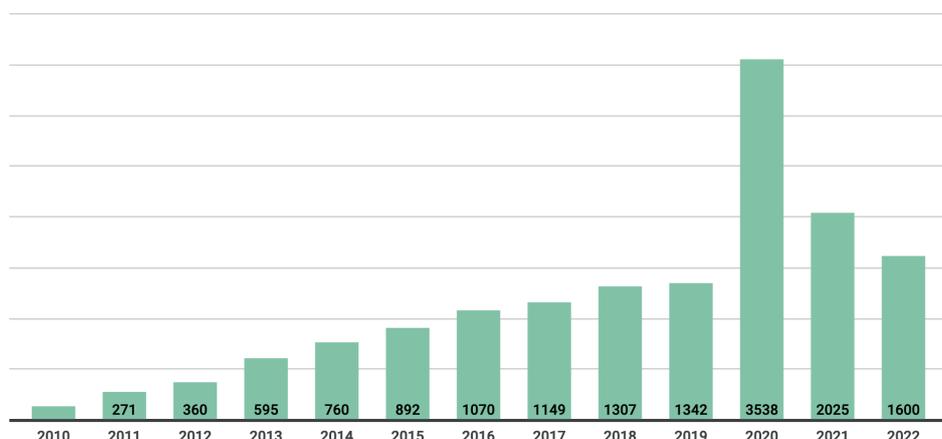


**169**  
médiations

# Les autres données statistiques

## Évolution des médiations traitées au niveau national depuis 2010

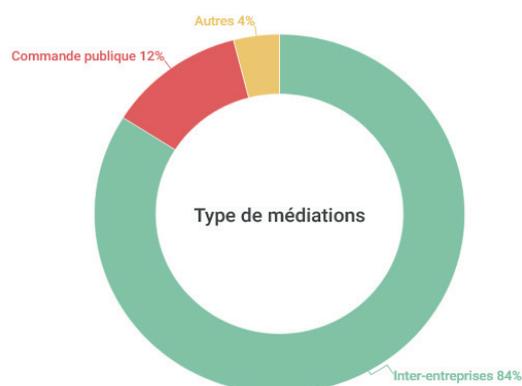
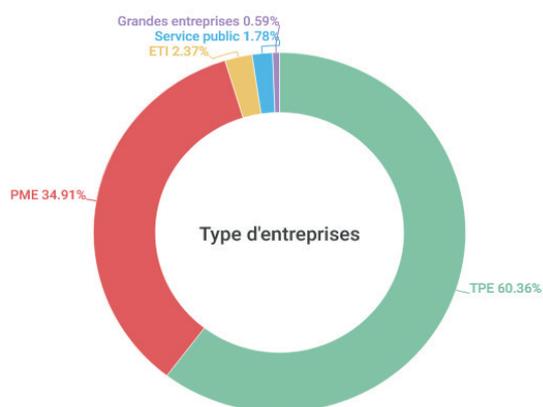
**1600**  
médiations



### Le tissu économique de la région Rhône-Alpes

- 1ère région industrielle de France : Avec plus de 511 000 emplois sur 58 000 sites, Auvergne-Rhône-Alpes est la région française qui compte le plus grand nombre d'emplois dans l'industrie. Celle-ci génère 18,2% de la valeur ajoutée dans la région contre 13,6% en France. L'industrie représente 15 % de l'emploi salarié alors que la construction et l'agriculture pèsent respectivement 7 % et 2 %. Les secteurs du tertiaire marchand (47,5%) et non marchand (29,2%) sont les plus importants dans la région.

- 2ème région la plus riche de France : avec un PIB de 283 milliards d'euros, Auvergne-Rhône-Alpes est au 4è rang des régions de l'UE et au 2è rang en France.



### L'action du Médiateur des entreprises

Le médiateur des entreprises, Pierre PELOUZET est nommé par décret du Président de la République et placé auprès du Ministre de l'Economie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique. Depuis sa création en 2010, il dispose d'une équipe centrale de 25 agents basés à Paris et d'un réseau de près de 100 médiateurs délégués, nationaux et régionaux répartis sur le territoire métropolitain et ultra-marin (les îles de Mayotte, de la Réunion, de la Nouvelle Calédonie, de la Martinique, mais également La Guyane).

### Le service national et son organisation régionale

En Auvergne-Rhône-Alpes, l'équipe chargée de la médiation des entreprises se compose de 8 médiateurs délégués. Certains d'entre eux sont des fonctionnaires positionnés dans les DREETS du Rhône, du Puy de Dôme et de la Haute-Savoie. Les autres agissent en tant que bénévoles, il peuvent être fonctionnaires

retraités ou ayant exercé une profession indépendante dans le privé ou des fonctions consulaires, au sein d'un tribunal de commerce.

Tous sont formés à la médiation, certains d'entre eux sont même titulaires d'un diplôme universitaire ou d'une certification professionnelle spécifiques à la médiation. Selon leur expérience et leur maîtrise du processus, ils accompagnent les entreprises dites « médiées » vers une issue satisfaisante du conflit en veillant au respect des 5 principes applicables à toute médiation à savoir : l'impartialité, la neutralité, l'indépendance, la confidentialité et la loyauté.

## Les missions du Médiateur des entreprises

Le Médiateur des entreprises vient en aide aux entreprises et aux organisations publiques afin de résoudre gratuitement leurs éventuels litiges via la médiation et, plus largement, faire évoluer les comportements d'achats, dans le souci de rééquilibrer les relations clients-fournisseurs.

À ce titre, le Médiateur des entreprises, en partenariat avec le Conseil National des Achats, propose un Parcours national des achats responsables. Ce parcours inclut la charte Relations fournisseurs et achats responsables ainsi que le label Relations fournisseurs et achats responsables. L'objectif de ce dispositif clé en main est d'encourager davantage les acteurs publics et privés à s'emparer de la problématique des achats responsables et à s'engager dans le processus de labellisation. En outre, le Médiateur des entreprises intervient également dans le domaine de l'innovation.

## La médiation, qu'est-ce que c'est ?

La médiation est un processus structuré par lequel les deux parties s'engagent volontairement à trouver une solution à l'amiable avec l'intervention du médiateur qui ne dispose d'aucun pouvoir contraignant. Le médiateur va aider les parties à comprendre leurs positions et leurs intérêts respectifs dans le différend qui les oppose afin de leur permettre de trouver un accord satisfaisant pour eux et mettant fin au litige. En faisant appel au médiateur, les parties s'offrent donc une autre voie de résolution de leur litige que la voie judiciaire. Si la médiation ne leur permet pas de trouver une solution gagnante pour les deux parties, ces dernières ont la possibilité de recourir au juge.

## Les avantages de la médiation

La médiation des entreprises fait partie des modes amiables de résolution des différends. La mission du médiateur est de restaurer la confiance entre entreprises ou entre entreprises et acheteurs publics, lorsque leur relation est dégradée. Cette démarche volontaire et confidentielle s'avère également plus rapide que les procédures judiciaires ou administratives qui restent malgré tout accessibles si

aucun accord n'est trouvé.

Le gain de la médiation est important pour la collectivité toute entière : dénouer les relations commerciales et créer une dynamique renforçant la confiance entre les acteurs économiques sont toujours bénéfiques pour l'économie française dans son ensemble. En améliorant les relations entre acteurs économiques mais aussi entre partenaires publics-privés, la médiation des entreprises contribue à renforcer les coopérations, relancer les affaires de manière constructive et bénéfique pour tous. Elle contribue à créer de la valeur dans le système productif français.

## Pourquoi et comment y recourir ?

En cas de différend avec une entreprise dans l'exécution d'un contrat (conditions de paiement, rupture de contrat...) ou toute autre situation conflictuelle (liée à la propriété intellectuelle, au conflit de marque...).

En cas de difficultés liées à la commande publique (problèmes d'exécution d'un marché public...) ou pour tout autre différend avec une administration ou un établissement public de l'Etat, une collectivité territoriale et un organisme de sécurité sociale (refus d'une autorisation, d'une aide, d'un permis de construire, incompréhension concernant une sanction administrative...).

## Les grands principes de la médiation

La médiation a pour objectif d'humaniser la relation entre les « demandeurs » et les « saisis », de l'inscrire dans la durée et dans un respect mutuel des engagements. Cette démarche ne fonctionne qu'en respectant certains principes fondamentaux :

**La confidentialité** : tout ce qui est dit en médiation ne peut être rendu public.

**La neutralité** : le médiateur ne doit pas donner son avis et doit être libre de tout préjugé.

**L'indépendance** : absence de tout lien entre le médiateur et l'un des médiés.

**L'impartialité** : le médiateur ne prend pas partie, ne privilégie pas un point de vue par rapport à un autre.

**La loyauté** : le médiateur n'est ni le représentant, ni le conseil de l'un des médiés, voire les deux. Il les réorientera vers un autre médiateur si le sujet est hors de sa compétence.

Le Médiateur des entreprises est gratuit : dans le cadre de sa mission de service public, les interventions de ses médiateurs sont gratuites

## Comment saisir ou solliciter le Médiateur des entreprises ?

La saisine du Médiateur des entreprises s'effectue uniquement sur internet et en toute confidentialité. Le formulaire à compléter en ligne constitue le mandat nécessaire pour enclencher le processus de médiation. Dès la saisine, l'engagement de confidentialité de la part des services du Médiateur comme de celui qui le saisit s'impose. Une fois le dossier enregistré, le médiateur délégué prend contact avec le demandeur dans les jours qui suivent (si le dossier est considéré « inéligible », celui-ci est réorienté vers le service compétent). Après avoir informé et obtenu un accord de l'autre partie, le médiateur réunit les deux parties. Il facilite le dialogue entre elles et la compréhension du différend tout en participant au rapprochement des intérêts. Des solutions communes sont élaborées par les médiés qui décideront ce qui leur convient le mieux et aussi de la forme de leur accord, celui-ci pouvant être informel ou écrit.



### TÉMOIGNAGE

Claire Tauveron  
Greffière en chef au Tribunal  
administratif de Clermont Ferrand

La Médiation des entreprises et le juge administratif : un  
équilibre entre les acteurs économiques publics et privés

La justice administrative est pleinement engagée dans la démarche de médiation avec un nombre de procédures engagées qui augmente chaque année. Le bilan, six années après l'entrée en vigueur de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>ème</sup> siècle, montre qu'avec la médiation, les administrés disposent d'un outil supplémentaire pour obtenir une solution satisfaisante aux problèmes qui les opposent à l'administration, solution qui n'aurait pas forcément émergé d'une décision juridique. La médiation constitue un outil gagnant-gagnant pour les parties, qui évitent la sanction d'un jugement du tribunal.

Les marchés publics sont l'une des matières qui se prêtent bien à la médiation : elle permet aux entreprises en conflit avec une administration de se rapprocher, de renouer ou poursuivre un dialogue apaisé et constructif afin de trouver une solution pérenne à leur litige et dans un délai raisonnable. A noter, que la confidentialité de la médiation est très appréciée dans ce type d'affaires.

Le tribunal administratif de Clermont-Ferrand a développé une relation privilégiée avec le service de la Médiation des entreprises de la région Auvergne Rhône-Alpes, qui se distingue par une connaissance fine et précise du tissu économique local, du fonctionnement des entreprises et des attentes des chefs d'entreprise, comme des administrations. Concrètement, deux dispositifs de médiation peuvent être mis en œuvre par le tribunal, lesquels requièrent l'accord de l'ensemble des parties :

- La médiation à l'initiative des parties, sans qu'un litige ne soit engagé devant le tribunal, sur simple demande d'une administration, d'une société ou d'un citoyen,
- La médiation à l'initiative du juge, qui est proposée par le tribunal aux parties généralement à l'enregistrement d'une requête, ou à la demande d'une partie en cours d'instance, dès lors que les pièces du dossier permettent d'envisager une médiation. Différents critères sont pris en compte, comme par exemple, les enjeux financiers, l'urgence de la situation, la continuité des relations entre les parties, etc.

Il convient de souligner que la Médiation des entreprises, dans le cadre de la médiation administrative, participe au bon fonctionnement des services publics, puisque sur le territoire auvergnat, des contentieux liés à la construction ou la réhabilitation d'équipements collectifs (crèches, salles omnisports, piscine, villages vacances, logements sociaux) ou à l'exploitation et au fonctionnement de service (unité de valorisation et traitement des déchets, réseaux d'eaux, réseaux d'électricité) se sont soldés par des accords entre les parties.



## TÉMOIGNAGE

Roger Trussardi

Commissaire aux restructurations et à la prévention des difficultés des entreprises et médiateur régional délégué à la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes

«Une médiation ne peut réussir que si chaque médié est intimement convaincu que le médiateur comprend et respecte sa position.»

Je me suis porté volontaire pour rejoindre, dès sa création en 2010, la « Médiation aux relations inter-entreprises industrielles et de la sous-traitance » devenue « La Médiation des entreprises ». Passionné par « la Paix » et par le développement économique je suis toujours aussi motivé par cette mission qui permet de rendre un service extrêmement concret aux entreprises et de « soulager » leurs dirigeants dont la vocation première n'est pas de gérer des contentieux pesants et déprimants.

Une médiation ne peut réussir que si chaque médié est intimement convaincu que le médiateur comprend et respecte sa position. L'assurance que les échanges tenus le sont dans un cadre réellement confidentiel permet par ailleurs de libérer la parole et faire preuve de « créativité » pour construire une issue consensuelle. L'une de mes plus belles médiations est certainement celle opposant un cabinet de consulting à une association pour laquelle il était intervenu. Le litige portait principalement sur la valorisation, tant en termes de reconnaissance qu'en termes pécuniaires, d'une mission réalisée par un consultant.

A l'issue de trois réunions très « lourdes » émotionnellement allant même jusqu'aux larmes, l'affaire s'est résolue « simplement » par des excuses sincères. Les enjeux financiers, devenus totalement secondaires, ont alors très vite été réglés.

Comme au niveau national, les demandes de médiations effectuées localement ne cessent d'augmenter avec un nombre croissant d'entreprises ayant déjà « goûté » à la médiation et qui y ont trouvé un intérêt face à des situations de blocage. Il est en outre clair que le phénomène d'inflation que connaît la France, notamment au regard du prix de l'énergie, engendre une augmentation sensible des questionnements des entreprises sur l'opportunité de recourir à la médiation.

Et je ne peux, évidemment, qu'encourager les entreprises à le faire : Tout le monde y trouve son compte : les entreprises qui peuvent rapidement trouver une issue à leurs problèmes, les tribunaux de commerce et administratifs qui sont « désencombrés » d'affaires dont l'issue amiable est clairement la meilleure et même les avocats qui, loin d'être dessaisis des contentieux de leurs clients, jouent un rôle précieux, notamment dans les médiations complexes.

## CHIFFRES CLÉS



8

Nombre de médiateurs régionaux à disposition en région AURA



169

Nombre de médiations traitées en 2022



70%

Le taux de succès reste stable depuis 2019



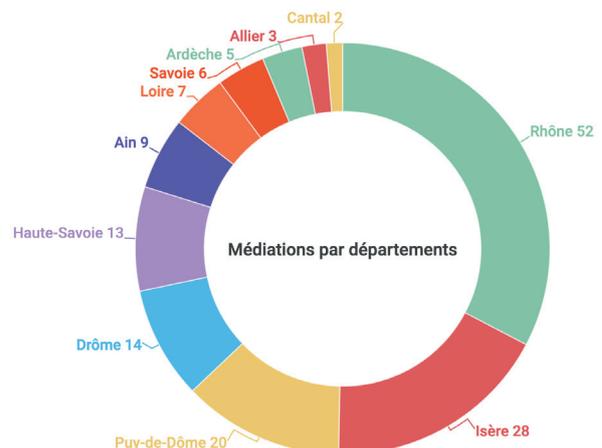
10%

Le taux de refus de médiations. 16% en 2020 et 13% en 2021



95%

Part des TPE/PME sur le nombre total des entreprises qui recourent Médiateur des entreprises





## TÉMOIGNAGE

Gérard Dupont

Gérant d'un commerce à Moirans (Isère)

«Sans l'intervention du Médiateur des entreprises, je n'aurais jamais pu traiter mon problème.»

Monsieur Dupont dirige un commerce à Moirans en Isère. Il gère cette entreprise avec deux associés et emploie 9 salariés. Il y a quelques mois, en pleine crise de l'énergie, ce dernier a vu son contrat professionnel de fourniture d'électricité interrompu par son fournisseur. Liée à une erreur de son voisin sur l'identification du PDL (Point de livraison) sur le compteur électrique, cette décision a provoqué une alimentation électrique insuffisante pour faire fonctionner correctement son commerce pendant plusieurs jours.

« Dans l'urgence j'ai dû conclure un nouveau contrat de fourniture d'électricité à des conditions très désavantageuses par rapport à celles de mon contrat initial. Mais, compte tenu de l'origine du problème, j'ai tout de suite essayé de me faire dédommager. Pendant plusieurs semaines j'ai été confronté à des téléconseillers qui ne proposaient pas de solution, mes réclamations écrites auprès de la direction commerciale n'ont jamais été prises en compte. En désespoir de cause, j'ai pu contacter le médiateur interne de ce fournisseur qui m'a orienté vers le Médiateur des entreprises.

Une fois la saisine effectuée, le dossier a été pris en charge très rapidement. Mon fournisseur a accepté la médiation et les réunions ont pu commencer dans un climat respectueux et cordial.

Et pourtant ça commençait mal : au cours de la première réunion, toutes mes propositions ont été rejetées. Mais le travail de réflexion continuait et lors de la seconde réunion, grâce à l'intelligence collective et la compréhension de mes difficultés, nous avons pu arriver à une solution. 3 mois après l'ouverture de la médiation, un accord a pu être trouvé et celui-ci est exécuté actuellement : reprise du contrat professionnel initial, demande d'indemnisation et remise commerciale.

Pour obtenir ce résultat, le médiateur régional a mobilisé le médiateur interne et un représentant de mon fournisseur. Je regrette qu'il ait fallu 6 mois pour obtenir enfin gain de cause sur une situation dont j'étais victime dès l'origine. Cette situation n'a pas eu d'impact négatif sur l'activité de l'entreprise mais a quand même eu des effets collatéraux au niveau personnel.

Cette première expérience de médiation s'est avérée satisfaisante pour moi. La médiation s'est tenue entre des personnes raisonnables et compréhensives, ce qui a permis de trouver à l'amiable la bonne solution (plutôt que de perdre du temps et de l'argent à agir en justice). Sans l'intervention du Médiateur des entreprises, je n'aurais jamais pu traiter son problème. Cela m'a permis d'être mis en face des bons interlocuteurs capables de prendre en compte ma demande légitime. »

**SITE INTERNET DE LA DREETS AUVERGNE  
RHÔNE ALPES**

<https://auvergne-rhone-alpes.dreets.gouv.fr/>

**EN SAVOIR PLUS SUR LE  
MÉDIATEUR DES ENTREPRISES**

